

**PQ 042**  
**SERVIZIO DI PORTINERIA - CENTRALINO - BIDE LLERIA**  
 (Processo di Supporto)

Edizione **5** del **09 Gennaio 2023**

Composta da **3** pagine

VARIAZIONI RISPETTO L'EDIZIONE PRECEDENTE	
<b>Parti eliminate</b>	Pag <b>1, 2</b>
<b>Parti modificate</b>	Pag <b>1</b>

INDICE			
1.1	SCOPO	pag	<b>2</b>
1.2	CAMPO D'APPLICAZIONE	pag	<b>2</b>
1.3	RESPONSABILITÀ	pag	<b>2</b>
1.4	ATTIVITÀ PORTINERIA - BIDE LLERIA	pag	<b>2</b>
1.5	ATTIVITÀ CENTRALINO	pag	<b>3</b>

MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE	
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia controllata
Consegnata a	<b>Dirigente Scolastico e Quality Assurance</b> il <b>09 Gennaio 2023</b>

Redatto da Quality Assurance	Controllato da Team di lavoro	Approvato da Dirigente Scolastico
Prof.ssa Giovanna Biasini Rebaioli	Proff. Boni Cristina, Marino Antonella	Prof. Fabio Spagnoletti

PQ 042 – SERVIZIO DI PORTINERIA – CENTRALINO – BIDE LLERIA

## 1.1 SCOPO

Scopo della seguente procedura è garantire che il processo di gestione del servizio di portineria, centralino e bidelleria assicuri che vengano gestite e tenute sotto controllo le seguenti attività:

- apertura porte di ingresso plessi
- controllo sicurezza
- informazioni generali sulla scuola a esterni
- centralino
- sorveglianza
- pulizie
- supporto amministrativo (fotocopie, circolari, rapporti esterni)

## 1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività svolte dal personale addetto alla portineria, al centralino e ai collaboratori scolastici.

## 1.3 RESPONSABILITA'

Ai collaboratori scolastici è assegnata la responsabilità di sorveglianza, pulizia degli spazi, portineria e centralino nell'Istituto.

## 1.4 ATTIVITÀ PORTINERIA - BIDEELLERIA

L'attività è svolta dai collaboratori scolastici secondo i turni assegnati dal DSGA nel **Piano attività** consegnato a inizio anno. Qui di seguito vengono analizzate le attività assegnate.

### GESTIONE INGRESSI

L'attività di gestione di portineria prevede che gli addetti aprano le porte di ingresso alla scuola. In particolare alla mattina devono essere aperti all'orario stabilito dalla Direzione per permettere una comoda entrata e uscita agli allievi.

Compito della portineria è verificare le motivazioni delle persone che vogliono accedere agli spazi scolastici.

### GESTIONE SICUREZZA

Gli addetti hanno il compito di garantire la sicurezza negli spazi scolastici.

Gli spazi interni vengono tenuti sotto controllo secondo il piano di sorveglianza stabilito dal DSGA.

Qualsiasi rilevazione di un eventuale pericolo, costituito da persone che non autorizzate possono essere entrate nella scuola, viene prontamente gestito informando il responsabile sicurezza o la Direzione.

Parte importante della gestione sicurezza è il controllo degli allievi all'uscita dalla scuola.

È inclusa nella gestione della sicurezza anche la custodia delle chiavi dei principali ambienti dell'Istituto come indicato nel documento **Elenco generale chiavi (431)**, affisso a fianco della bacheca delle chiavi in portineria. A queste possono accedere i collaboratori dell'Istituto su esplicita richiesta alla portineria. Per evitare perdite e disguidi viene predisposto un **Registro consegna chiavi giornaliero (432/A)** dove vengono registrate le informazioni inerenti la chiave o gruppo movimentato, la persona a cui sono state consegnate le chiavi e gli orari di consegna e ritorno.

In caso di mancato ritorno è responsabilità dell'addetto alla portineria avviare il processo di recupero e nei casi di totale impossibilità informare puntualmente il DSGA e la Direzione.

### GESTIONE POSTA

Tutta la posta indirizzata all'Istituto, viene ritirata quotidianamente presso l'ufficio postale dal collaboratore scolastico annualmente identificato con circolare ad inizio anno scolastico quale responsabile per i rapporti esterni e consegnata alla DSGA, o a un suo delegato, che dopo averla smistata la farà pervenire ai diretti interessati. I pacchi consegnati all'Istituto tramite corriere vengono fatti pervenire agli interessati direttamente dall'addetto della portineria.

Tutta la posta elettronica pervenuta tramite l'indirizzo dell'Istituto BSIS03400L@ISTRUZIONE.IT viene letta e smistata dalla DSGA, o da suo delegato, quindi fatta pervenire ai diretti interessati.

### GESTIONE MATERIALE DOCENTI, GENITORI, ALLIEVI

Nel caso in cui capiti che un genitore porti del materiale assolutamente necessario all'allievo presente nella scuola, gli addetti della portineria devono prendere in carico il materiale e provvedere al recapito attraverso un collega.

#### GESTIONE INFORMAZIONI A UTENZA E COMUNICAZIONI AL PERSONALE

La portineria ha a disposizione, per dare informazioni generali a eventuali utenti, i dépliant informativi predisposti dall'Istituto. Non è compito della portineria addentrarsi in ulteriori informazioni che riguardano le attività didattiche o di gestione degli allievi. A questo scopo la portineria deve indirizzare l'utenza al personale più opportuno.

#### PULIZIA AMBIENTI

In funzione del piano turni di inizio anno preparato dal DSGA, i collaboratori scolastici sono responsabili di effettuare le pulizie a loro assegnate negli ambienti scolastici.

#### SUPPORTO AMMINISTRATIVO

L'attività di supporto amministrativo prevede una serie di attività che vedono coinvolto il personale collaboratore scolastico secondo le indicazioni impartite con circolare redatta all'inizio di ciascun anno scolastico dal DSGA.

Le copie ad uso didattico devono essere richieste dai docenti utilizzando un apposito registro cartaceo in dotazione al collaboratore scolastico addetto a tale mansione almeno con tre giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data in cui dovranno essere utilizzate.

Il personale addetto al servizio di portineria distribuirà su richiesta del personale docente il documento **archiviazione elaborati (216)** e ritirerà gli elaborati catalogati per la corretta archiviazione negli appositi armadi chiusi a chiave, i relativi dati saranno registrati sul mod. **216/A Registro archiviazione Elaborati**. Gli elaborati, per permettere una facile ricerca, andranno poi archiviati nell'archivio storico suddivisi per classe al termine di ciascun quadrimestre.

### 1.5 ATTIVITÀ CENTRALINO

Viene svolta la gestione delle telefonate in entrata e uscita. Possono presentarsi i seguenti casi:

- telefonate in entrata
  - richiesta di informazioni
  - richiesta comunicazione con uffici o insegnanti
  - chiamate di emergenza
- telefonate in uscita
  - chiamate di emergenza

#### RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Questo tipo di telefonata può venire esclusivamente da parte di utenza esterna. In questo caso il centralino deve smistare la telefonata e in caso di mancanza dell'interlocutore deve compilare il modulo **Mentre lei era assente (433)** che dovrà essere consegnato alla persona ricercata.

#### RICHIESTA COMUNICAZIONE CON UFFICI O INSEGNANTI

Nel caso in cui l'interlocutore richieda il passaggio a una funzione dell'Istituto il centralino deve comportarsi come al punto precedente.

**Gli insegnanti non possono essere disturbati durante le ore di lezione se non per casi di urgenza.**

#### CHIAMATE DI EMERGENZA IN ENTRATA E IN USCITA

Si considerano chiamate in emergenza sia quelle ricevute e rivolte a personale o allievi presenti nella scuola sia quelle in uscita su richiesta degli insegnanti o altro personale scolastico.

Nel primo caso è cura del centralino avvisare immediatamente l'interessato.